

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi

Novita Sari¹✉, Lindra Anggorowati², Rani Tiara Desty³

¹ Universitas IVET, ² Universitas Negeri Semarang, ³ Poltekkes Kemenkes Surakarta

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 01 November 2023

Direvisi 23 November 2023

Disetujui 24 November 2023

Keywords:

Non-Insurance; Patient Loyalty;
Service Quality

Abstrak

Loyalitas pasien merupakan sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiaan terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan. Salah satu karakteristik penting yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan, akan tetapi hal tersebut belum mampu memberikan keinginan dan kebutuhan pasien sehingga terdapat beberapa pasien yang kurang puas. Keluhan tersebut disampaikan melalui berbagai media, salah satunya adalah melalui google ulasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien non asuransi yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit X Purwodadi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien non asuransi. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil analisis hubungan dengan uji *chi square* ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan antara bukti fisik ($p = 0,000$), kehandalan ($p = 0,000$), daya tangkap ($p = 0,000$), jaminan ($p = 0,000$) dan empati ($p = 0,000$) terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. Rumah Sakit diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan persepsi yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit X Purwodadi.

Abstract

Patient loyalty is a patient's attitude that describes loyalty towards services to utilize health services repeatedly to meet medical service needs. Service quality is one of the factors that influences patient loyalty which includes physical evidence (Tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research aims to determine the relationship between the quality of health services and the loyalty of non-insurance patients who receive services at X Purwodadi Hospital. This research uses quantitative research with a cross-sectional research design, with a total of 100 non-insured patients as respondents. The sampling technique used was accidental sampling. Data analysis was carried out by using the chi square test. The results of the relationship analysis using the chi square test ($p < 0.05$) showed that there was a relationship between physical evidence ($p = 0.000$), reliability ($p = 0.000$), capture power ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.000$) and empathy ($p = 0.000$) on non-insurance patient loyalty at X Purwodadi Hospital. Suggestions to hospitals to further improve the quality of service to provide a good perception so as to increase patient loyalty at X Purwodadi Hospital.

✉ Alamat Korespondensi:

E-mail: novitasarib868@gmail.com

p-ISSN 2721-8503

e-ISSN 2775-9997

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perawatan kesehatan saat ini terus mengalami perkembangan yang pesat, dan salah satunya adalah akomodasi pelayanan kesehatan di rumah sakit baik swasta maupun pemerintah. Rumah sakit di Indonesia harus meningkatkan langkah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan karena dalam perkembangannya, memberikan pelayanan medis saja tidak cukup dan disertai dengan fasilitas yang prima dan memuaskan pasien (Pratama & Hartini, 2020). Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, meningkatkan kinerjanya dengan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di bidang kesehatan (Kusumapradja, 2022). Beberapa survei kepuasan pelanggan mengenai pelayanan rumah sakit, keluhan, saran dan dari beberapa surat pembaca media kebanyakan keluhan yang disampaikan yaitu tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan (Listiyono, 2015).

Dunia kesehatan di Indonesia saat ini sedang mengalami masa transisi dari satu lembaga yang sepenuhnya bersifat sosial kearah bersifat bisnis, sehingga rumah sakit sering disebut sebagai lembaga yang bersifat sosio ekonomis (Listiyono, 2015). Salah satu karakteristik penting yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan, karena hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien (Pratama & Hartini, 2020). Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pasien untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan rumah sakit. Apabila perusahaan mampu menciptakan kepuasan pasien, maka akan tercipta loyalitas pasien (Fitri et al., 2016). Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, walaupun Indonesia memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu atau masyarakat yang tidak mampu dirasa masih kurang kualitasnya. Hal tersebut disebabkan karena anggaran untuk kesehatan di Indonesia masih rendah di bandingkan negara-negara lain yang bisa dikatakan negara miskin sekaligus (Azmi, 2017).

Rumah Sakit X Purwodadi merupakan rumah sakit umum tipe C. Rumah Sakit X Purwodadi mengutamakan pelayanan kesehatan secara holistik dan inklusif untuk memenuhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien, akan tetapi hal tersebut belum mampu memberikan keinginan dan kebutuhan pasien sehingga terdapat beberapa pasien yang kurang puas. Keluhan tersebut disampaikan melalui berbagai media, salah satunya adalah melalui google ulasan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi kunjungan berulang. Berdasarkan data lima tahun terakhir, persentase kunjungan ulang pasien diabetes rawat jalan tanggungan pribadi di Rumah Sakit X Purwodadi masih rendah. Kualitas pelayanan, *diabetic health literacy*, kepuasan pasien. Umur, tingkat pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Derajat literasi kesehatan memegang peran yang paling penting dalam keputusan pasien untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi. Minat kunjungan ulang pasien juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan. Karakteristik pasien yang berusia muda dan berstatus pendidikan tinggi lebih berpeluang untuk melakukan kunjungan ulang karena umur dan tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan (Setiawan, 2022). Di sini peneliti ingin membuktikan apakah kualitas pelayanan berhubungan dengan loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi.

Menurut John (2017:444), *Loyalty* didefinisikan sebagai sikap konsumen yang menguntungkan penjual, yang menghasilkan pembelian ulang. Loyalitas merupakan dampak dari kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Memiliki pelanggan yang loyal sangat menguntungkan bagi perusahaan, mengingat persaingan yang tinggi pada industri rumah sakit, konsumen yang loyal akan merekomendasikan kepada teman maupun keluarga mereka untuk ikut melakukan pembelian (Wardiati et al., 2020).

Loyalitas pasien terbukti berhubungan dengan adanya profitabilitas. Selain itu, ketika pasien menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut, loyalitas dapat meningkatkan citra merek penyedia layanan kesehatan. Mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pasien juga akan membawa

manfaat untuk pasien dengan meningkatkan hasil kesehatan. Pasien memiliki peran partisipasi penting dalam pelayanan kesehatan dan partisipasi pasien mempengaruhi hasil kesehatan (Zhou et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengambil judul penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi Di Rumah Sakit X Purwodadi”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit X Purwodadi dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling* dengan mengambil responden yang kebetulan ada di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Teknik analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang dengan menggunakan program SPSS dengan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

| No | Karakteristik | Frekuensi | Presentase | |
|----|--------------------|--------------------------------------|------------|-----|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 36 | 36% |
| | | Perempuan | 64 | 64% |
| 2. | Usia | Remaja (12 – 25 tahun) | 18 | 18% |
| | | Dewasa (26 -45 tahun) | 45 | 45% |
| | | Lansia (46 – 65 tahun) | 37 | 37% |
| 3. | Tingkat Pendidikan | Pendidikan dasar (SD, SMP, SMA) | 88 | 88% |
| | | Pendidikan Lanjut (Perguruan Tinggi) | 11 | 11% |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Dari 100 responden, lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 64 orang (64%). Hampir separuh responden yaitu 45 orang (45%) berusia dewasa (26 – 45 tahun). Hampir seluruh responden yaitu sebanyak 88 orang (88%) tamat pendidikan dasar (SD, SMP, SMA).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

| <i>Tangible</i> (Bukti fisik) | Frekuensi | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| | N | % |
| Baik | 63 | 63 |
| Buruk | 37 | 37 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori Bukti Fisik (*Tangible*) baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 63 responden (63%) dibandingkan responden kategori Bukti Fisik (*Tangible*) buruk yaitu sebanyak 37 responden (37%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

| <i>Reliability</i> (kehandalan) | Frekuensi | |
|---------------------------------|-----------|-----|
| | N | % |
| Baik | 54 | 54 |
| Buruk | 46 | 46 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti terdapat responden dengan kategori Kehandalan (*Reliability*) baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 54 responden (54%) dibandingkan responden dengan kategori Kehandalan (*Reliability*) buruk yaitu sebanyak 46 responden (46%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumo (2023) yang menyatakan bahwa 86% responden menilai baik terhadap kehandalan yang ada pada pelayanan di Puskesmas.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tangkap)

| <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) | Frekuensi | |
|--------------------------------------|-----------|-----|
| | N | % |
| Baik | 50 | 50 |
| Buruk | 50 | 50 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 100 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori *Responsiveness* (Daya Tangkap) baik dan *Responsiveness* (Daya Tangkap) buruk memiliki nilai presentase yang sama yaitu 50 responden (50%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

| <i>Assurance</i> (jaminan) | Frekuensi | |
|----------------------------|-----------|-----|
| | N | % |
| Baik | 56 | 56 |
| Buruk | 44 | 44 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 100 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori Jaminan (*Assurance*) baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 56 responden (56%), dibandingkan responden dengan kategori Jaminan (*Assurance*) buruk yaitu sebanyak 44 responden (44%).

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Sikap Petugas (*Empathy*)

| <i>Empathy</i> (sikap petugas) | Frekuensi | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| | N | % |
| Baik | 58 | 58 |
| Buruk | 42 | 42 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 100 sampel yang diteliti terdapat responden dengan kategori Sikap Petugas (*Empathy*) baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 58 responden (58%), dibandingkan responden dengan kategori Sikap Petugas (*Empathy*) buruk yaitu sebanyak 42

responden (42%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumo (2023) yang menyatakan bahwa 100% responden menilai baik terhadap faktor emosi dari petugas kesehatan saat memberi pelayanan di Puskesmas.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien

| Loyalitas Pasien | N | Frekuensi | |
|------------------|-----|-----------|-----|
| | | | % |
| Loyal | 55 | | 55 |
| Tidak Loyal | 45 | | 45 |
| Jumlah | 100 | | 100 |

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 100 sampel yang diteliti terdapat responden dengan kategori loyal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 55 responden (55%) dibandingkan dengan kategori tidak loyal yaitu sebanyak 45 responden (45%).

Analisis Bivariat

Tabel 8 Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Loyalitas Pasien

| Tangible (Bukti Langsung) | Loyalitas Pasien | | | | Total | P Value | |
|---------------------------|------------------|-------|-------------|-------|-------|---------|-------|
| | Loyal | | Tidak Loyal | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Baik | 46 | 73,0% | 17 | 27,0% | 63 | 100% | 0,000 |
| Buruk | 9 | 24,3% | 28 | 75,7% | 37 | 100% | |

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa dari 63 responden dengan persepsi bukti fisik (*tangible*) baik terdapat 46 responden (73,0%) yang loyal dan terdapat responden yang tidak loyal sebanyak 17 responden tidak loyal (27,0%) dan dari 37 responden bukti fisik (*tangible*) buruk terdapat 9 responden (24,3%) yang loyal dan 28 responden (75,7%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit X Purwodadi. Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori bukti fisik (*tangible*) = 0,000 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. Hasil uji Stastik menggunakan *Chi Square* diperoleh *p value* = 0,000 karena $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan loyalitas pasien di rawat inap RSUD Kota Kendari Tahun 2019 (Jayadipraja et al., 2021). Hal ini dapat terjadi lebih dari separuh (73,0%) responden yang melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit karena menilai bukti langsung yang ada pada Rumah Sakit sudah baik.

Tabel 9 Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Loyalitas Pasien

| <i>Reliability</i> (Kehandalan) | Loyalitas Pasien | | | | Total | P Value | |
|---------------------------------|------------------|-------|-------------|-------|-------|---------|-------|
| | Loyal | | Tidak Loyal | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Baik | 44 | 81,5% | 10 | 18,5% | 54 | 100% | 0,000 |
| Buruk | 11 | 23,9% | 35 | 76,1% | 46 | 100% | |

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa dari 54 responden dengan persepsi Kehandalan (*Reliability*) baik terdapat 44 responden (81,5%) yang loyal dan terdapat responden yang tidak loyal sebanyak 10 responden tidak loyal (18,5%) dan dari 46 responden Kehandalan (*Reliability*) buruk terdapat 11 responden (23,9%) yang loyal dan 35 responden (76,1%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit X Purwodadi. Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori Kehandalan (*Reliability*) = 0,000 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara Kehandalan (*Reliability*) terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. Hasil statistik menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai p value = 0,048, dengan demikian maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *Reliability* (Kehandalan) terhadap Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016 (Fattah, 2016). Hal ini dapat terjadi karena lebih dari separuh responden (81,5%) yang menilai baik pada kehandalan yang diterima saat mendapat pelayanan di Rumah sakit membuat mereka melakukan kunjungan ulang.

Tabel 10 Hubungan Daya Tangkap (*Responsiveness*) Terhadap Loyalitas Pasien

| <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) | Loyalitas Pasien | | | | Total | P Value |
|---|------------------|-------|-------------|-------|-------|---------|
| | Loyal | | Tidak Loyal | | | |
| | n | % | N | % | N | % |
| Baik | 42 | 84,0% | 8 | 16,0% | 50 | 100% |
| Buruk | 13 | 26,0% | 37 | 74,0% | 50 | 100% |

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Daya Tangkap (*Responsiveness*) dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa dari 50 responden dengan persepsi Daya Tangkap (*Responsiveness*) baik terdapat 42 responden (84,0%) yang loyal dan terdapat responden yang tidak loyal sebanyak 8 responden tidak loyal (16,0%) dan dari 50 responden Daya Tangkap (*Responsiveness*) buruk terdapat 13 responden (26,0%) yang loyal dan 37 responden (74,0%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit X Purwodadi. Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori Daya Tangkap (*Responsiveness*) = 0,000 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara Daya Tangkap (*Responsiveness*) terhadap loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit X Purwodadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kassa-Kissi Kota Makasar. Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi Square* diperoleh p value = 0,013 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berhubungan dengan loyalitas pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kassa-Kissi Kota Makasar (Nirwana, 2020). Hal tersebut dapat terjadi karena lebih dari separuh responden (84%) yang menilai baik terhadap daya tangkap petugas yang ada di rumah sakit membuat mereka melakukan kunjungan ulang di Rumah sakit tersebut.

Tabel 11 Hubungan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Loyalitas Pasien

| <i>Assurance</i> (Jaminan) | Loyalitas Pasien | | | | Total | P Value |
|----------------------------|------------------|-------|-------------|-------|-------|---------|
| | Loyal | | Tidak Loyal | | | |
| | n | % | n | % | n | % |
| Baik | 45 | 80,4% | 11 | 19,6% | 56 | 100% |
| Buruk | 10 | 22,7% | 34 | 77,3% | 44 | 100% |

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa dari 56 responden dengan persepsi Jaminan (*Assurance*) baik terdapat 45 responden (80,4%) yang loyal dan terdapat responden yang tidak loyal sebanyak 11 responden tidak loyal (19,6%) dan dari 44 responden Jaminan (*Assurance*) buruk terdapat 10 responden (22,7%) yang loyal dan 34 responden (77,3%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit X Purwodadi. Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori Jaminan (*Assurance*)= 0,000 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara Jaminan (*Assurance*) terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh $p\ value = 0,018$, sehingga disimpulkan bahawa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* (Jaminan) dengan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit umum mitra sejati medan (Peranginangin, 2018). Hal ini dapat terjadi karena (80,4%) responden yang menilai jaminan yang diberikan oleh Rumah Sakit baik, sehingga mereka melakukan kunjungan ulang.

Tabel 12 Hubungan Sikap Petugas (*Empathy*) Terhadap Loyalitas Pasien

| <i>Empathy</i> (Sikap Petugas) | Loyalitas Pasien | | | | Total | P Value | |
|--------------------------------|------------------|-------|-------------|-------|-------|---------|-------|
| | Loyal | | Tidak Loyal | | | | |
| | N | % | n | % | | | |
| Baik | 46 | 79,3% | 12 | 20,7% | 58 | 100% | 0,000 |
| Buruk | 9 | 21,4% | 33 | 78,6% | 42 | 100% | |

Hubungan kualitas pelayanan tentang Sikap Petugas (*Empathy*) terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa dari 58 responden dengan persepsi Sikap Petugas (*Empathy*) baik terdapat 46 responden (79,3%) yang loyal dan terdapat responden yang tidak loyal sebanyak 12 responden tidak loyal (20,7%) dan dari 42 responden Sikap Petugas (*Empathy*) buruk terdapat 9 responden (21,4%) yang loyal dan 33 responden (78,6%) yang tidak loyal terhadap Rumah Sakit X Purwodadi.

Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori Sikap Petugas (*Empathy*)=0,000 atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara Sikap Petugas (*Empathy*) terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh $p\ value = 0,032$, sehingga disimpulkan bahawa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit umum mitra sejati medan (Peranginangin, 2018). Hal ini disebabkan karena (79,3%) responden yang menilai sikap petugas sudah baik dalam memberikan layanan, sehingga hal tersebut membuat mereka melakukan kunjungan ulang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit x purwodadi, maka ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terkait bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), sikap petugas (*empathy*) terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. Rumah Sakit diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan persepsi yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit X Purwodadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Z. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan (Study Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaen Gresik). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*. <https://repository.unair.ac.id/67612/1/Sec.pdf>
- Fattah, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. In *Kesehatan Masyarakat*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31. <http://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/157>
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), 305–318.
- Jv, J., Ilmu, J., Jalan, R., Sakit, R., Jonathan, J. V., Yanuar, T., & Syah, R. (2022). *Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit "X."* 9, 33–41.
- Kusumapradja, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Non JKN Terhadap Kinerja Rumah Sakit Melalui Loyalitas Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Kusumo, Wahyu Eko Giri; Rahayu, Dewi Sri; Desty, Rani Tiara. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 27-36, july 2023. ISSN 2775-9997. Available at: <<https://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco/article/view/2487>>. Date accessed: 23 nov. 2023. doi: <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2487>.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Nirwana. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar* [Universitas Hasanuddin]. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/678/>
- Obisadik, A. R., Hayu, I., & Yuniningsih, T. (2015). Analisis kualitas pelayanan kesehatan pada rsud ketileng kota semarang. *Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1–8.
- Octaviani, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan. *Media Akuntansi*, 33(01), 100–114.
- Peranginangin, S. A. (2018). Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas PasieHubungann Rawat Jalan Di

Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78. <https://doi.org/10.20527/jbk.v3i2.5072>

- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). the Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 13(3), 234–253.
- Prayogo, Y. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pemeriksaan Darah Rutin dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Raditiya, A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi)*. Universitas Semarang.
- Setiawan, D. (2022). *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Rawat Jalan Tanggungan Pribadi Di RS Panti Rahayu Yakkum Purwodadi*. Universitas Gadjah Mada.
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>
- Wardiati, D., Zulkarnain, & Widiyatsari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Di Rsud Indrasari Rengat. *Jurnal Economica*, 8(1), 32–40. <https://doi.org/10.46750/economica.v8i1.27>
- Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>